

REKAYASA ULANG

PROSES BISNIS

Business Process Reengineering

Disampaikan sebagai salah satu pokok bahasan pada matakuliah
Manajemen Mutu Terpadu di STIE Indocakti – Malang – Jawa Timur
Oleh: Santosa, S.Pd,MM



Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

1. Fokus pada pelanggan (pelanggan internal, eksternal)
2. Memiliki obsesi yg tinggi pd kualitas
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dlm mengambil keputusan/ pemecahan masalah
4. Memiliki komitmen jangka panjang
5. Membutuhkan kerjasama tim
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
7. Melakukan pendidikan dan pelatihan
8. Memberi kebebasan yg terkendali
9. Memiliki kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Pengertian: Rekayasa Ulang Proses Bisnis

1. Proses berfikir kembali (rethinking)
2. Proses perancangan kembali (redesign)
3. Secara mendasar (fundamental)
4. Untuk mendapatkan perbaikan performance perusahaan yang memuaskan
5. Mencakup: *cost, quality, delivery, service, speed*

Contoh konkret Perbaikan proses bisnis

1. Beberapa pekerjaan digabung menjadi satu
2. Karyawan ikut dilibatkan dlm pengambilan keputusan
3. Pengendalian langsung dikurangi
4. Rekonsiliasi seminim mungkin
5. Sentralisasi/ desentralisasi sesuai kebutuhan
6. Budaya kerja baru (lebih awal, mesin 24 jam, dll)

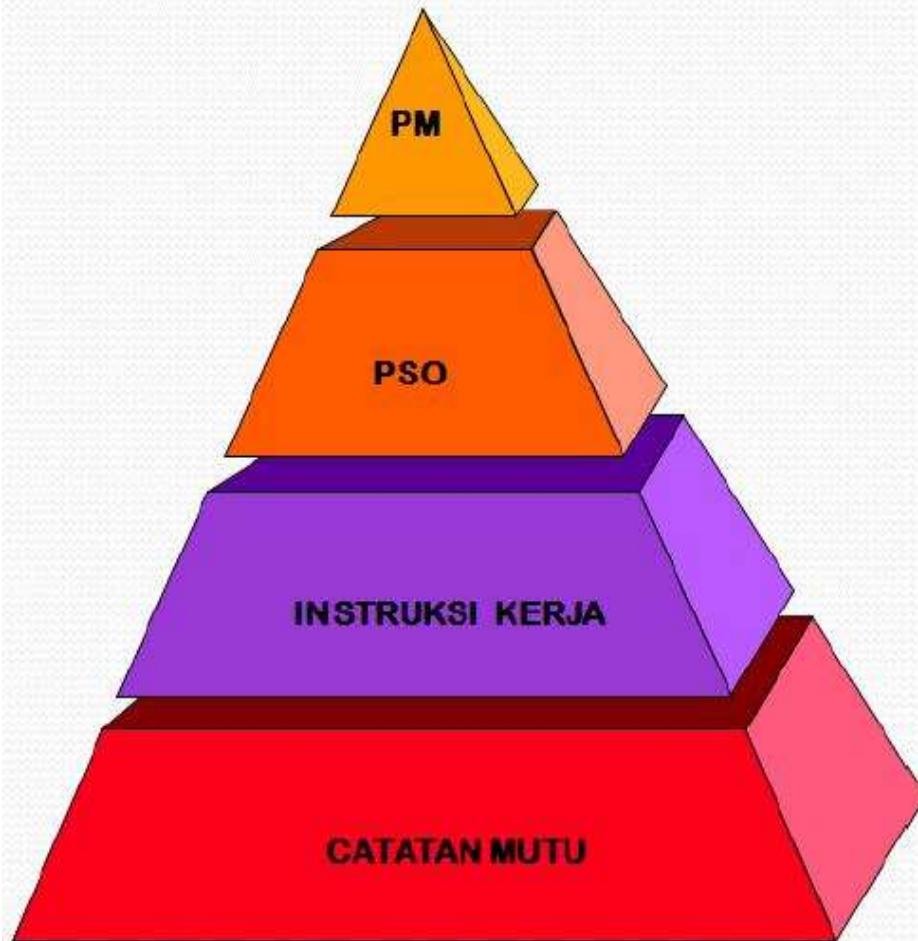
3 DIMENSI KERJA YG HARUS DIPERBAIKI

1. Dimensi TENAGA KERJA (*human dimension*)
2. Dimensi PROSES KERJA (*work prosess*)
3. Dimensi TEKNOLOGI (*technologycal dimension*)

ACTION PENTING PADA TQM

1. FOKUS PADA PELANGGAN
2. MELIBATKAN SDM
3. PERBAIKAN TERUS MENERUS
(Coontinous improvement)
4. *Manajemen by SYSTEM (dokumen tertulis)*

STRUKTUR STANDAR ISO



Pedoman Mutu (PM): Menetapkan hal-hal pokok yang harus dilaksanakan oleh seluruh departemen sesuai persyaratan ISO 9000. Mencakup pula Struktur Organisasi & Job Description.

Prosedur Standar Operasi (PSO): Menetapkan dan mengatur langkah kerja dan pengendalian proses untuk setiap rangkaian kerja di setiap bagian maupun antarbagian

Instruksi Kerja (IK): Menetapkan cara melaksanakan kerja secara rinci serta pokok-pokok pemeriksaan mutu kerja.

Catatan Mutu (CM): Catatan dan data hasil kegiatan pelaksanaan kerja sesuai PM, PSO dan IK.

Struktur dokumentasi ISO

12 KONSEP

1. KEMAMPUAN MOBILISASI
2. VISI
3. SISTEM PENGUKURAN TARGET
4. MODEL EKONOMI USAHA
5. PENATAAN INFRASTRUKTUR
6. PERBAIKAN CARA KERJA
7. FOKUS PEMASARAN
8. PERLUASAN USAHA
9. TEKNOLOGI INFORMASI
10. SISTEM IMBAL JASA
11. KEBIASAAN BELAJAR INDIVIDU
12. PENGEBANGAN ORGANISASI